Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2015–2016

32 402 Regels ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen in de zorg (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)

Nr. 71 BRIEF VAN DE MINISTER EN STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 22 december 2015

Tijdens de plenaire behandeling in de Eerste Kamer van het wetsvoorstel kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) op 29 september 2015 is door de fracties van SP en PvdA erop aangedrongen de bepalingen van de Wkkgz van toepassing te doen zijn op aanbieders van ondersteuning als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). De beraadslaging spitste zich daarbij toe op de klachten- en geschillenregeling van de Wkkgz.

De leden van de genoemde fracties hebben naar voren gebracht dat zorg en ondersteuning steeds meer in teamverband, in wijkteams, wordt verleend, waarin diverse aanbieders van zorg en ondersteuning vanuit verschillende wettelijke regimes samenwerken. Zij achten het dan voor cliënten van belang dat er een eenduidig en overzichtelijk klachtenregime van toepassing is zodat cliënten niet van het kastje naar de muur worden gestuurd indien zij een klacht indienen. De leden van genoemde fracties waren van mening dat de administratieve lasten voor aanbieders kunnen verminderen indien er een eenduidig klachtenregime van toepassing zou zijn op Zvw- en Wlz-zorg en Wmo-ondersteuning.
De SP-fractie heeft een motie[1] ingediend, die de regering verzoekt om de Wmo 2015 onder de reikwijdte van de gehele Wkkgz te laten vallen. Deze motie is tijdens het debat aangehouden, na de toezegging van de Minister dat eerst bij uw Kamer gesondeerd zou worden of daar draagvlak voor is.

Zoals ook door de Minister benadrukt tijdens de plenaire behandeling van de Wkkgz in de Eerste Kamer, kunnen wij ons het pleidooi van de fracties van SP en PvdA voorstellen, maar vernemen wij graag eerst de opvattingen ter zake van uw Kamer.

[1] Kamerstuk 32 402, P

kst-32402-71
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2015

Om uw Kamer zo goed mogelijk over dit onderwerp te informeren en ter ondersteuning van uw oordeelsvorming, hebben wij in de bijlage bij deze brief enige relevante informatie en ontwikkelingen beschreven.
Zodra wij kennis hebben kunnen nemen van uw opvattingen, zullen wij bezien welke vervolgstappen genomen moeten worden.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E.I. Schippers

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M.J. van Rijn

BIJLAGE:

Relevante informatie en ontwikkelingen

Hoe is één en ander nu in de Wmo geregeld?

- Met het oog op de decentralisatie van verantwoordelijkheden aan gemeenten, is er bij de Wmo 2015 voor gekozen om landelijke kwaliteitswetgeving, waaronder de Wkkgz, niet van toepassing te doen zijn op de maatschappelijke ondersteuning. In de Wmo 2015 zijn bepalingen opgenomen die ertoe strekken dat de belangen die deze wetgeving beoogt te dienen, ook op het terrein van de maatschappelijke ondersteuning worden geborgd. Daarom zijn instrumenten als een laagdrempelige klachtenregeling, medezeggenschap en een meldingsregeling in geval van calamiteiten of geweld in deze wet opgenomen als onderwerpen waaraan de gemeente in de verordening aandacht moet besteden.
- Uw kamer heeft het amendement nr. 83[2] aangenomen bij de stemmingen over het wetsvoorstel Wmo 2015. Als gevolg van dit amendement kunnen gemeenten in hun verordening wel eisen *dat* aanbieders van Wmo-ondersteuning een klachtenregeling moeten hebben, maar ze kunnen niet voorschrijven *welke* klachtenregeling geldt. De indieners van het amendement wilden zo voorkomen dat aanbieders van Wmo-ondersteuning te maken zouden krijgen met verschillende eisen van diverse gemeenten. De aanbieder van Wmo-ondersteuning is ten gevolge van dit amendement vrij om te bepalen welke klachtenregeling hij kiest: wettelijk gezien kunnen aanbieders, die dit wensen, zelf kiezen voor standaardisatie van regimes en kunnen daarmee zelf de administratieve lasten verlichten. De verwachting is dat een aanbieder die naast maatschappelijke ondersteuning ook zorg aanbiedt die valt onder de reikwijdte van de Wkkgz, of die in het kader van wijkteams samenwerkt met aanbieders die onder de reikwijdte van de Wkkgz vallen, zal kiezen voor aansluiting bij de Wkkgz-klachtenregeling.
- De Wmo 2015 maakt het mogelijk (artikel 3.2, tweede lid) om bij amvb nadere eisen te stellen aan aanbieders van voorzieningen, indien is vastgesteld dat het niveau van een vorm van maatschappelijke ondersteuning dit zou vereisen.
- In de Wmo 2015 is ten aanzien van eisen op het gebied van klachten, kwaliteit en toezicht het volgende opgenomen:
    - Het gemeentebestuur draagt zorg voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen.
    - De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is.
    - Goede kwaliteit betekent dat een voorziening in elk geval:
        - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verstrekt,
        - is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
        - wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
        - wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

      Op dit punt sluit de Wmo 2015 aan op de definitie van goede zorg uit de Wkkgz.
    - De gemeenteraad stelt in de verordening vast ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten vereist is bij aanbieders.
    - Indien de aanbieder een voorziening levert, die in de verordening genoemd is, dan treft de aanbieder een regeling voor de afhande-

---

[2] Kamerstuk 33 841, nr. 83

ling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt.

    - Uit een steekproef onder 30 verordeningen van gemeenten blijkt dat alle gemeenten in de verordening voorzieningen hebben genoemd, waarvoor een klachtregeling dient te worden ingericht door aanbieders. Een groot aantal gemeenten stellen deze eis voor alle voorzieningen; andere gemeenten stellen de eis voor maatwerkvoorzieningen.

  - Naast de klachtenregeling van aanbieders, is ook de gemeente verplicht om op grond van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) klachten over gedragingen van de gemeente te behandelen. De Wmo 2015 maakt gemeenten integraal verantwoordelijk voor maatschappelijke ondersteuning aan ingezetenen. Dit betekent dat een ingezetene die klachten heeft over gedragingen van (personeel in dienst van gemeenten of van door gemeenten gecontracteerde) aanbieders maatschappelijke ondersteuning, zich altijd tot de gemeente kan wenden.
    - Klachten over wijkteams of andere vormen van ondersteuning, waar diverse partijen bij betrokken zijn, kunnen zowel betrekking hebben op het verrichten van het onderzoek (indicatie) vanuit de Wmo 2015, als op de hulpverlening zelf. Voor klachten over het onderzoek en de beslissing op hulpvragen is de gemeente verantwoordelijk, voor klachten over de hulpverlening doorgaans de aanbieder. Omdat heldere communicatie naar de burger, over waar hij met zijn klacht over onderzoek c.q. hulpverlening terecht kan, van groot belang is, publiceert Movisie hierover binnenkort een handreiking voor gemeenten. Hierin wordt o.a. aandacht besteed aan een goede afstemming tussen gemeente en aanbieders vanuit de optiek van eenvoud en helderheid voor de cliënt.
  - De gemeente dient personen aan te wijzen die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van de Wmo 2015, de zogenaamde toezichthoudende ambtenaar.
  - De aanbieder moet bij de toezichthoudende ambtenaar melding maken van iedere calamiteit en geweld die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden.

Welke nieuwe verplichtingen uit de Wkkgz zouden van toepassing worden op aanbieders van Wmo-ondersteuning?

- Tijdens de plenaire behandeling van de Wkkgz in de Eerste Kamer ging het debat met name over het gelijktrekken van de klachtenregimes Wkkgz en Wmo 2015. Dat betreft de volgende verplichtingen uit de Wkkgz:
  - de verplichting om een klachtenfunctionaris voor cliënten beschikbaar te hebben die de cliënt gratis van advies bedient.
  - de verplichting om binnen zes (te verlengen naar tien) weken een oordeel te geven over een klacht,
  - de verplichting om aangesloten te zijn bij een onafhankelijke geschilleninstantie die bindende uitspraken kan doen en schadevergoeding tot € 25.000,– kan toekennen.
  - de klachtenregeling en oprichting van een geschilleninstantie moeten in overeenstemming met een cliëntenraad of bijvoorbeeld een regionale cliëntenorganisatie worden opgesteld.
- De motie van de Eerste Kamerfractie van de SP[3] gaat verder: de motie vraagt de gehele Wkkgz van toepassing te doen zijn op aanbieders van Wmo-ondersteuning. Naast bovenstaande verplichtingen gaat het dan om alle bepalingen van de Wkkgz. De belangrijkste verplichtingen zijn:

[3] Kamerstuk 32 402, P

- schriftelijke overeenkomsten met alle voor de aanbieder werkzame verleners van zorg/ondersteuning,
  - een systeem van veilig incident melden,
  - de verplichting om de cliënt te informeren over een incident en daarvan aantekening te maken in het cliëntendossier,
  - het op verzoek van de cliënt informatie verstrekken over ondermeer de kwaliteit van de zorg/ondersteuning,
  - de meldplichten aan de IGZ: calamiteiten, geweld in de zorgrelatie en ontslag wegens ernstig disfunctioneren van verleners van zorg/ondersteuning,
  - de vergewisplicht bij het aannemen van nieuwe verleners van zorg/ondersteuning en de mogelijkheid om in het kader daarvan navraag te doen bij de IGZ.
  - toezicht door de IGZ op de uitvoering van de Wmo 2015 door aanbieders.
- De Wkkgz regelt rechtstreeks de verplichtingen waaraan aanbieders moeten voldoen. Indien dergelijke bepalingen ook in de Wmo 2015 zouden worden opgenomen, zou het ook gaan om verplichtingen waaraan Wmo-aanbieders rechtstreeks moeten voldoen. Daarmee zou terzake geen rol meer voor de gemeenten zijn weggelegd.
- De Wkkgz is niet van toepassing op de wijze waarop gemeenten uitvoering geven aan de Wmo 2015. Gemeenten moeten klachten behandelen op grond van titel 9.1 van de Awb.

Is er onderzoek dat licht werpt op de problematiek?

- Navraag bij diverse cliëntenorganisaties levert het beeld op dat zij signalen ontvangen van cliënten die «van het kastje-naar-de-muur» worden gestuurd tussen gemeente en Wmo-aanbieder wanneer zij een klacht hebben. Ook doorverwijzen van de cliënt met een klacht tussen aanbieders onderling wordt genoemd, maar in mindere mate dan tussen gemeente en Wmo-aanbieder. Op dit moment is er, voor zover bekend, geen onderzoeksrapport over deze problematiek.
- Twee in gang gezette onderzoeken kunnen mogelijk licht op de problematiek werpen:
  - Ten eerste een onderzoek door de Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving (RVS) naar de implicaties van netwerk/ketenzorg, tijdens de plenaire behandeling d.d. 29 september 2015 van de Wkkgz door de Minister toegezegd op verzoek van de Eerste Kamer. Ook in debat met de Tweede Kamer tijdens het AO Patiëntveiligheid op 8 oktober 2015 heeft de Minister dit onderzoek toegezegd.
  - Ten tweede de evaluatie van de hervorming langdurige zorg door het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP). In deze evaluatie wordt de vraag meegenomen hoe cliënten de afhandeling van klachten ervaren en of zich daarbij problemen voordoen vanwege de verschillende regimes waar betrokken partijen aan gebonden zijn. Dit betreft ook de zorg en ondersteuning geleverd vanuit wijkteams.
  - De resultaten van beide onderzoeken worden de eerste helft van 2017 verwacht.
- Verder vindt door de Ministeries van Veiligheid en Justitie en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, onder leiding van de heer Scheltema, regeringscommissaris algemene regels van bestuursrecht, onderzoek plaats naar een integrale wijze van afhandelen van klachten en geschillen binnen het sociale domein en de daarvoor noodzakelijke wetswijzigingen. Dit onderzoek beziet een geïntegreerde en doelmatige geschilbeslechting in het sociaal domein, waarbij problemen en bezwaren van burgers met besluiten van de gemeente en handelingen van de gemeente en van uitvoerende instellingen zoveel mogelijk in een integrale procedure worden behandeld.